

**PELAYANAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA BUS  
DAMRI BANDARA DI KOTA MAKASSAR**

**Muh. Nur (1465142019)**

**Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri  
Makassar**

**Email: [Muhnur984@gmail.com](mailto:Muhnur984@gmail.com)**

**ABSTRAK.** *Pelayanan dan kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Damri Bandara di Kota Makassar. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. Dibimbing oleh Ibu Herlina Sakawati dan Bapak Muh Nur Yamin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pengguna Bus Damri Bandara di Kota Makassar. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan desain penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melalui observasi, kuesioner (angket) dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan terdiri atas analisis statistik inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pengguna bus damri bandara di kota Makassar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (x), persamaan regresi  $Y = 4.448 + 0,458X$ . Indikator kualitas pelayanan pada Bus Damri Bandara Kota Makassar sudah baik karena persentase dari kualitas pelayanan memiliki nilainilai yang tinggi atau persentase yang tinggi terutama pada indikator Tangible. kepuasan pelanggan pada Bus Damri Bandara Kota Makassar baik karena kepuasan pelanggan memiliki nilai tinggi yang artinya pelanggan di Kota Makassar puas atas pelayanan atau kinerja pemberi layanan Bus Damri Bandara Kota Makassar. kualitas pelayanan berpengaruh kecil terhadap kepuasan pelanggan, dari model regresi diperoleh hasil dan nilai persentasenya sebesar 18 persen.*

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

## **1. PENDAHULUAN**

Pada era kemajuan teknologi sekarang ini, kebutuhan manusia akan teknologi semakin meningkat. Salah satunya adalah kebutuhan akan alat transportasi. Dunia yang semakin modern ini menuntut manusia untuk bergerak lebih cepat dalam melakukan segala aktivitas di seluruh aspek kehidupan. Aktivitas manusia di era modern ini, terutama masyarakat di kota-kota besar, menuntut manusia untuk bertindak lebih efektif dan efisien.

Manusia membutuhkan alat transportasi untuk dapat bergerak lebih cepat dan bertindak lebih efektif dan efisien. Alat transportasi khususnya transportasi darat menjadi transportasi yang dipilih masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Transportasi darat berupa

kendaraan pribadi masih digemari oleh sebagian besar masyarakat.

Kebutuhan akan kendaraan pribadi dari masa ke masa terus meningkat seiring dengan kemajuan ekonomi dunia yang pesat dan pertambahan penduduk di dunia. Dengan semakin bertambahnya kendaraan pribadi menimbulkan masalah-masalah transportasi terutama di kota-kota besar yang memiliki jumlah penduduk yang padat. Permasalahan yang ditimbulkan berupa kepadatan lalu lintas dan kemacetan.

Makassar merupakan salah satu kota yang mengalami kemajuan yang pesat. Sebagai kota yang mengalami kemajuan pesat pasti memiliki beberapa masalah perkotaan, salah satu diantaranya adalah masalah kemacetan lalu lintas di jalan raya. Kemacetan ini timbul karena semakin tingginya volume kendaraan

pribadi yang tidak dibarengi dengan pembangunan infrastruktur yang cepat dan kurang disiplinnya para pengendara dalam menggunakan kendaraannya.

Di Kota Makassar jumlah kendaraan roda 2 meningkat 13-14 persen per tahun dan roda 4 meningkat 8-10 persen per tahun. Jumlah kendaraan roda dua maupun roda empat mencapai 2,4 juta (1,1 juta motor dan 1,3 juta mobil) lebih tinggi dari jumlah penduduk Kota Makassar sebanyak 1,7 juta jiwa. Jika tidak ada upaya pembenahan Pola Transportasi, Pada tahun 2017 Makassar akan mengalami kemacetan total (Pusat Data dan Informasi Kementerian Perhubungan Kota Makassar, 2015). Di Provinsi Sulawesi Selatan, jumlah kendaraan tahun 2014 sebanyak 2.938.193 unit atau naik sebesar 9,89 % dibandingkan tahun sebelumnya yang berjumlah 2.673.725 unit. Di Kota Makassar jumlah kendaraan roda dua mencapai 1 juta dan roda empat mencapai 172.083 dan jumlah penduduknya sebanyak 1,4 juta jiwa. Penataan sistem transportasi harus dilakukan secara terpadu sebagai satu kesatuan sistem transportasi nasional agar mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan permintaan pelanggan, yang layak dengan biaya murah sehingga dapat terjangkau oleh seluruh rakyat.

Salah satu aspek transportasi yang menyangkut hajat hidup orang banyak adalah angkutan umum. Pengembangan angkutan umum massal berbasis jalan di wilayah perkotaan di Indonesia diarahkan untuk menciptakan pelayanan yang handal dan pada jangka panjang, diharapkan keberadaan pelayanan angkutan umum yang handal akan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No. 31 tahun 2002 tentang Perum

Damri. Perum damri merupakan salah satu perusahaan umum yang didirikan oleh negara yang diberi wewenang sebagai penyelenggara pemberi layanan jasa angkutan umum, penumpang, dan barang diatas jalan dengan tujuan mengusahakan dan mengembangkan pelayanan angkutan penumpang dan barang diatas jalan dengan kendaraan bermotor untuk menunjang pembangunan negara dan bangsa dalam rangka meningkatkan ketahanan nasional dan mencapai masyarakat yang adil dan makmur material dan spiritual berdasarkan Pancasila. Perum Damri sebagai pelayan jasa transportasi publik yang dimiliki oleh Negara berusaha untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pengguna maupun pelanggan bus Damri. Jasa transportasi erat hubungannya dengan kepuasan masyarakat, serta tidak terlepas dari kualitas pelayanan jasa terutama menggunakan angkutan umum. Angkutan Bus Damri Bandara yang dikelola oleh Perum Damri cabang Makassar dioperasikan dengan tujuan untuk mereduksi pemakaian kendaraan pribadi, selain itu dapat juga memudahkan warga Makassar atau pun wisatawan untuk dengan mudah sampai ke Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Bus Damri Bandara merk Hyundai ini berkecepatan 3.907 cc yang bisa menampung maksimal 25 penumpang terdiri dari 17 penumpang yang duduk dan 8 penumpang berdiri. Bus Damri Bandara memiliki 2 *counter* yang masing-masing memiliki 2 pengawas, yang pertama di jalan Ribura'ne (seberang RRI) dan di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin. Angkutan Bus Damri Bandara juga disediakan tempat menaruh koper, sehingga koper-koper penumpang tidak berantakan di lorong bus. Bus Damri Bandara mengoperasikan 5 unit bus dapat digunakan dengan Tarif Rp. 27.000

sekali jalan dengan waktu tempuh  $\pm 30 - 45$  menit dengan Jalur Dilalui : Dari Bandara : Bandara menuju Jalan Perintis Kemerdekaan menuju Jalan Urip Sumoharjo menuju Jalan Gunung Bawakaraeng menuju Jalan Kartini menuju Jalan Kajolalido menuju Jalan Arief Rate menuju Jalan Sultan Hasanuddin menuju Jalan Pattimura (Pasar Baru) menuju Jalan Ujung Pandang menuju Jalan Ribura'ne Ke Bandara : Jalan Ribura'ne menuju Jalan Ahmad Yani menuju Jalan Kajolalido menuju Jalan Arif Rate menuju Jalan Sultan Hasanudin menuju Jalan Pattimura (Pasar Baru) menuju Jalan Ujung Pandang menuju Jalan Nusantara menuju Toll Ir. Sutami menuju Bandara Internasional Sultan Hasanuddin dengan Jam Operasional : Berangkat setiap 1 jam sekali. Pusat Kota Ke Bandara : 05.00 WITA s/d 20.00 WITA dan Bandara ke Pusat Kota : 08.30 WITA s/d 24.00 WITA. Pengguna Bus Damri Bandara selama Tahun 2017 berjumlah 97.403 orang.

Pada awal pelayanannya angkutan Bus Damri Bandara mendapat respon yang cukup baik dari masyarakat karena selain relatif mudah diperoleh, tarifnya juga murah jika dibandingkan angkutan kota lainnya. Namun kondisi ini ternyata semakin lama cenderung menurun jika dilihat secara visual penumpang mulai dari Agustus 2017 yang sebelumnya mencapai 9.000 penumpang/bulan. Teridentifikasi bahwa fisik kendaraan yang masih tetap seperti awal beroperasi menjadi penyebab kecenderungan tersebut. Selain itu, jumlah tempat duduk tidak sesuai dengan jumlah penumpang, pegangan untuk berdiri tidak ada, *counter* kurang terawat dan kurang teduh terutama di Jl. Ribura'ne, letak *counter* kurang strategis, supir kurang terampil (sering rem mendadak). Di sisi lain Bus Damri Bandara diperhadapkan dengan peluang yang menantang kinerja pelayanannya, yaitu

dengan semakin meningkatnya persaingan memperebutkan pelanggan dan juga meningkatnya mobilitas masyarakat dari hari ke hari karena peningkatan aktifitas pada pusat-pusat aktifitas. Dalam merebut peluang pasar tersebut di perlukan pembenahan-pembenahan, terlebih dalam meningkatkan kinerja pelayanannya mengingat pada rute trayek yang ditinjau atau yang dilewatinya merupakan jalur yang berimpit dengan angkutan mikrolet/ pete-pete.

Pelayanan Bus Damri Bandara yang diberikan oleh Perum Damri cabang Kota Makassar termasuk pelayanan publik. Pelayanan publik dikatakan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam perkembangannya, ternyata hakekat pelayanan publik bukan hanya merupakan persoalan administratif saja, seperti pemberian izin dan pengesahannya, atau pemenuhan kebutuhan fisik, tetapi ia mencakup persoalan yang lebih mendasar, yaitu pemenuhan keinginan pelanggan. Hal ini wajar mengingat dalam setiap organisasi, pemenuhan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan merupakan suatu tuntutan. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat diutamakan mengingat keduanya memiliki pengaruh besar kepada keberlangsungan dan perkembangan misi organisasi. Permintaan pelayanan jasa publik akan terus meningkat baik dari segi kualitas maupun kuantitas, seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya kesejahteraan masyarakat, dan terjadinya perubahan lingkungan yang terus berubah. Selain itu, penelitian ini harus dilakukan agar pengelola Bus Damri Bandara yaitu perum Damri kota Makassar tertantang untuk mengembangkan kualitas pelayanannya.

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi umpan balik bagi pengelola untuk meningkatkan pelayanannya dan diharapkan bisa diketahui pelayanan seperti apa yang diharapkan oleh pengguna dan apa yang mereka rasakan dari pelayanan yang diberikan selama ini. Bila ternyata apa yang pelanggan rasakan adalah ketidakpuasan, maka pengelola harus berani melakukan upaya peningkatan kualitas layanan sehingga tercapai kepuasan, mengingat jika pelanggan merasa puas maka akan masih mau menggunakan jasa Bus Damri Bandara, sebaliknya pelanggan merasa tidak puas ada kemungkinan akan tidak tertarik lagi menggunakan Bus Damri Bandara. Berdasarkan uraian di atas maka tertarik untuk menetapkan judul: **“Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Damri Bandara di Kota”**.

## **2. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan Bus Damri Bandara di Kota Makassar?
- 2) Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat pengguna Bus Damri Bandara di Kota Makassar?
- 3) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna Bus Damri Bandara di Kota Makassar?

## **3. TUJUAN PENELITIAN**

- 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan Bus Damri Bandara di kota Makassar.
- 2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Bus Damri Bandara di kota Makassar.
- 3) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Bus Damri di Kota Makassar.

## **4. TINJAUAN PUSTAKA**

### **1) Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik menurut Ainur Rohman, dkk (2010:3) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan.<sup>1</sup>

Menurut Lonsdale dalam Mulyadi (2016:189) pengertian dari pelayanan publik ialah “segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karna umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan social seluruh masyarakat”.<sup>2</sup>

### **2) Kualitas Pelayanan**

Kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: 1. Kinerja, 2. Keandalan, 3. Mudah dalam penggunaan, 4. Estetika. Adapun dalam definisi strategis kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Kualitas adalah suatu tujuan yang susah dimengerti sebab harapan konsumen selaluh berubah. Setiap suatu standar

---

<sup>1</sup> Ahmad Ainur Rohman. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Cetakan ke-2. Malang: Program Sekolah Demokrasi PLaCIDS Averroes dan KID, hal. 3

<sup>2</sup> Deddi Mulyadi. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Cetakan ke-2. Bandung: CV. Alfabeta, hal. 189

yang baik ditemukan, maka konsumen akan menuntut lagi agar diperoleh standar yang lebih baru dan lebih baik, sehingga selalu dituntut peningkatan standar.

Gappmayer dalam Rahman Kadir (2013:87) menyatakan bahwa “kualitas didefinisikan dengan cara menemukan keseluruhan harapan konsumen, meningkatkan nilai produksi, atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan konsumen tersebut”.<sup>3</sup> Oleh karena itu kualitas diartikan sebagai sebuah proses, bukan merupakan suatu hasil akhir. Peningkatan kualitas merupakan aktivitas berkelanjutan untuk mencari cara memuaskan harapan pelanggan.

### 3) Kepuasan Pelanggan

Kotler dalam Surjadi (2009:49) mengartikan “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan”.<sup>4</sup> Sedangkan menurut Wilkie dalam Surjadi (2009:49) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk atau jasa.<sup>5</sup>

Berdasarkan beberapa indeks kepuasan masyarakat diatas maka untuk penelitian ini hanya mengambil beberapa dari indeks kepuasan masyarakat tersebut yang berkaitan erat dengan judul penelitian diantaranya: 1. Kedisiplinan petugas pelayanan, 2. Kemampuan petugas pelayanan, 3. Kewajaran biaya

pelayanan, 4. Kepastian biaya pelayanan, 5. Kenyamanan lingkungan, 6. Keamanan pelayanan. Dalam Pasolong (2016:139) menuliskan bahwa unsur indeks kepuasan masyarakat yang disebutkan diatas memiliki pengertian yaitu:

- 1) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi terutama konsistensi waktu kerja sesuai dengan yang berlaku.
- 2) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 3) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yg ditetapkan oleh pelayanan.
- 4) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.
- 5) Kenyamanan lingkungan, kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
- 6) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun saran yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.<sup>6</sup>

## 5. KERANGKA KONSEPTUAL

Penelitian ini menggunakan 5 indikator untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yaitu *tangible* (terjamah),

---

<sup>3</sup> Abd Rahman Kadir. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa: Pendekatan Integratif Antara Teori dan Implementasi*. Cetakan Pertama. Bogor: PT. Penerbit IPB Press, hal. 87

<sup>4</sup> Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Cetakan Pertama. Bandung: PT. Refika Aditama, hal. 49

<sup>5</sup> Ibid.

---

<sup>6</sup> Harbani Pasolong. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Cetakan pertama. Bandung: CV. Alfabeta, hal.139-140

*reliability* (handal), *competence* (kompeten), *security* (aman) dan *understanding the costumer* (mengerti akan pelanggan. Sedangkan untuk mengukur kepuasan pelanggan menggunakan 6 indikator yaitu kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kewajaran biaya, kepastian biaya, kenyamanan lingkungan, keamanan lingkungan.

## 6. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.<sup>7</sup> Dengan demikian penelitian ini bisa mendapatkan data yang objektif untuk mengetahui tingkat transparansi informasi pelayanan izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan.

## 7. TEKNIK ANALISIS DATA

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, kuesioner dan dokumentasi. Adapun populasi dalam penelitian sebanyak 97.403 dengan sampel sebanyak 100 orang. Untuk menginterpretasikan hasil analisis pada tiap-tiap indikator dan untuk menunjukkan kategori tiap variabel dibuat dengan distribusi frekuensi dengan perhitungan. Sehingga diperoleh distribusi frekuensi sebagai berikut:

**Tabel 7.1 Distribusi Frekuensi**

Interval Kelas	Kategori Jawaban
3,6 – 5	Tinggi
2,3 – 3,5	Cukup
1 – 2,2	Rendah

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian menggunakan analisis inferensial yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, dan regresi linear sederhana.

## 8. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk menunjang kepuasan pelanggan, maka salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap perusahaan khususnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat perlu memberikan penerapan kualitas pelayanan, sebab dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan, maka akan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.

### 1. Kualitas Pelayanan

#### 1) *Tangible* (Terjamah)

Terjamah menunjukkan kemampuan lokasi dimana menilai tentang kondisi fasilitas fisik sebagai bukti nyata dari kemungkinan akan tingginya kualitas pelayanan yang diberikan Bus Damri Bandara kepada pelanggan. Senada dengan hal itu Fitzimmons dalam Sedarmayanti (2010) mengemukakan bahwa terjamah yaitu penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti: peralatan/perlengkapan penunjang pelayanan. Berdasarkan observasi yang dilakukan Bus Damri bandara memiliki pegawai yang berpakaian rapih dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, terdapat fasilitas seperti kursi tunggu yang bertempat di jalan Ribura'ne yang digunakan masyarakat untuk beristirahat sambil menunggu Bus Damri Bandara tiba.

<sup>7</sup> Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan ke-23. Bandung: Alfabeta, hal. 11

Sebaran frekuensi pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa sebagian besar menyatakan sangat setuju dengan rata-rata 3,87. Jumlah item yang paling banyak adalah petugas Bus Damri Bandara berpakaian rapih dalam menjalankan tugas melayani pelanggannya.

#### 2) *Reliability* (Handal)

Handal menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur pelayanannya. Sesuai dengan pendapat Fitzinmons dalam Sedarmayanti (2010) menuliskan Handal yaitu kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan. Berdasarkan observasi yang dilakukan, Bus Damri Bandara Kota Makassar memiliki 5 unit bus damri yang beroperasi setiap hari. Waktu tempuh antara counter jalan Ribura'ne (depan RRI) ke Bandara Sultan Hasanuddin Makassar  $\pm$  30-45 menit dan dalam pelayanannya setiap Bus berjarak 1 jam dari bus yang lainnya. Selain itu, Pengawas Bus Damri Bandara yang berada di setiap counter melaksanakan prosedur pelayanan dengan baik mulai dari pembelian tiket, pengangkutan barang, penagihan biaya, sampai perjalanan ke lokasi tujuan penumpang. Berdasarkan sebaran frekuensi pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju dengan rata-rata sebesar 3,72. Jumlah item yang paling banyak adalah petugas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan bus damri bandara.

#### 3) *Competence* (Kompeten)

Kompeten merupakan pengetahuan/wawasan, sopan santun, kepercayaan diri, peduli terhadap pelanggan. Menurut Zethaml dalam Sedarmayanti (2010) mengatakan tuntutan dimilikinya pengetahuan dari keterampilan yang baik oleh aparatur

dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan observasi lapangan, pegawai Bus Damri Bandara dalam hal ini pengawas counter Bandara Sultan Hasanuddin terlihat mampu mengarahkan warga asing untuk mendapatkan pelayanan Bus Damri Bandara serta dalam hal mengarahkan penumpang didalam bus. Terbukti sebaran frekuensi pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju dan rata-rata 3,58. Jumlah item yang paling banyak adalah petugas Bus Damri Bandara memiliki Keterampilan yang baik dalam menjalankan tugasnya melayani pelanggan.

#### 4) *Security* (Aman)

Setiap pelanggan pada umumnya memiliki tuntutan terhadap keamanan secara fisik dan finansial dalam pelaksanaan pelayanan terutama pada pelayanan jasa. Seperti yang dikatakan Zethaml dalam Sedarmayanti (2010) jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari bahaya dan resiko. Bahaya dan resiko termasuk dalam bagian keamanan secara fisik dan finansial. Berdasarkan observasi yang dilakukan, Bus Damri Bandara sebelum keberangkatan petugas pengawas di setiap counter melakukan pengaturan barang bawaan (koper, tas, dan kardus) kepada setiap penumpang sesuai dengan tujuan lokasi dari setiap penumpang agar terjadi keteraturan dan keamanan finansial dari setiap penumpang. Sebaran frekuensi pada tabel 4.10 menunjukan bahwa sebagian besar menyatakan setuju dan rata-rata sebesar 3,40. Jumlah item yang paling banyak adalah petugas Bus Damri Bandara memberikan keamanan finansial dalam pelayanan bus damri bandara.

#### 5) *Understanding The Costumer* (Mengerti Akan Pelanggan)

Kemauan pemberi pelayanan untuk melakukan pendekatan dan mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan

seperti yang dikatakan Zethaml dalam Sedarmayanti (2010), melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan. Berdasarkan observasi di lapangan terjadi beberapa kali penumpang Bus Damri Bandara pada counter Bandara Sultan Hasanuddin melunjuk sampai beberapa penumpang yang menunggu kedatangan bus selanjutnya itu mempertanyakan berulang kali kedatangan Bus selanjutnya. Pengawas Bus Damri Bandara merespon dengan menghubungi supir Bus selanjutnya. Sebaran frekuensi pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju dan rata-rata sebesar 3,43. Jumlah item yang paling banyak adalah petugas bus damri bandara memberikan respon terhadap keluhan pelanggan yang artinya petugas Bus Damri Bandara berusaha mengetahui kebutuhan dan keluhan pelanggan kemudian menyelesaikan kebutuhan dan keluhan pelanggan.

Dari data persentase Kualitas Pelayanan dapat diketahui bahwa yang memilih jawaban paling banyak pada indikator Tangible adalah item soal nomor 3 sebanyak 402 atau 34,39 persen. Pada indikator Realibility yang terbanyak adalah pada item soal nomor 2 sebanyak 384 atau 34,38 persen. Pada indikator Competence adalah pada item soal nomor 1 sebanyak 369 atau 34,39 persen. Pada indikator Security yang paling banyak adalah pada item soal nomor 2 sebanyak 345 atau 33,86 persen. Dan pada indikator Understanding the Customer yang paling banyak adalah item soal nomor 2 sebanyak 349 atau 33,92 persen.

Kualitas pelayanan pada Bus Damri Bandara di Kota Makassar baik karna persentase dari kualitas pelayanan memiliki nilai-nilai yang tinggi atau persentase yang tinggi. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata presentase teringgi pada kualitas

pelayanan adalah Tangibles sebesar 3,87.

## **2. Kepuasan Pelanggan**

1) Kedisiplinan petugas pelayanan  
 Dalam kepuasan masyarakat kedisiplinan petugas pelayanan sangatlah penting agar pelanggan tidak merasa dirugikan waktu dalam pelayanannya. Menurut Pasolong (2016) kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi terutama konsistensi waktu kerja sesuai dengan yang berlaku. Berdasarkan Observasi yang di lakukan Bus Damri Bandara konsisten terhadap waktu kedatangan dan keberangkatannya terlihat dari rute counter jalan riburane yang melewati rute Tol Ir. Sutami untuk sampai ke Bandara itu tidak memakan waktu terlalu lama. Dari sebaran frekuensi menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan rata-rata 3,73. Jumlah item yang paling banyak adalah saya merasa puas dengan kedisiplinan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang menyangkut tentang jangka waktu pelayanan Bus Damri Bandara.

2) Kemampuan petugas pelayanan  
 Dalam kepuasan masyarakat kemampuan petugas pelayanan merupakan nilai lebih dari petugas untuk menunjang kepuasan pelanggan. Menurut Pasolong (2016) kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan observasi yang dilakukan petugas Bus Damri Bandara dalam menjalankan tugasnya dengan baik melihat rute dari bandara Sultan Hasanuddin Makassar menuju jalan riburane itu berhimpitan dengan angkutan kota serta kendaraan pribadi masyarakat sehingga petugas Bus Damri Bandara khususnya supir terlihat mampu



mengatasi rute tersebut. Selain itu, sikap petugas Bus Damri Bandara sangatlah ramah dan sopan terlihat dari seringnya berinteraksi dengan penumpang Bus Damri Bandara. Sebaran frekuensi pada tabel 4.13 menunjukkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju dengan rata-rata 3,85. Jumlah item yang paling banyak adalah saya merasa puas dengan keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan. Sesuai dengan pendapat ahli diatas masyarakat sudah puas dengan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan layanan.

#### 3) Kewajaran biaya pelayanan

Dalam kepuasan masyarakat perusahaan harus memperhatikan aspek biaya dengan kinerja serta sarana dan prasarana. Pasolong (2016) mengatakan Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yg ditetapkan oleh pelayanan. Dalam penentuan biaya perlu melihat sasaran untuk pelayanan harus menjangkau seluruh tatanan masyarakat. Berdasarkan data yang didapatkan terkait biaya yang dibebankan terhadap penumpang yang ingin mendapatkan pelayanan. Bus Damri Bandara Kota Makassar menetapkan biaya pelayanan sebesar Rp. 27.000 sekali jalan, lebih murah dari seluruh angkutan pesaing terutama di Bandara Sultan Hasanuddin. Sebaran frekuensi menunjukkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju dan rata-rata 3,68. Jumlah item yang paling banyak adalah saya merasa puas dengan keterjangkauan biaya yang dibebankan.

#### 4) Kepastian biaya pelayanan

Dalam kepuasan masyarakat kepastian biaya adalah sebuah keharusan dalam pelaksanaannya sesuai dengan ketetapan yang sudah ada dan tidak adanya biaya tambahan lainnya. Pasolong (2016) menyatakan bahwa kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan. Berdasarkan yang terjadi dilapangan tidak ada pembayaran yang

dilakukan diluar dari biaya karcis yang dibebankan terhadap penumpang sebesar Rp. 27.000. Sebaran frekuensi menunjukkan sebagian besar menyatakan setuju 3,65. Jumlah item yang paling banyak adalah saya merasa puas dengan tidak adanya biaya tambahan yang dibebankan untuk mendapatkan pelayanan Bus Damri Bandara.

#### 5) Kenyamanan lingkungan

Dalam kepuasan masyarakat kenyamanan lingkungan adalah faktor penting untuk menunjang kepuasan masyarakat karna yg dibutuhkan pelanggan hanya kenyamanan. Pasolong mengatakan kenyamanan lingkungan, kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan. Berdasarkan observasi yang dilakukan dilapangan Bus Damri memiliki 17 kursi untuk penumpang yang dalam keadaan baik serta penyimpanan barang yang dalam keadaan baik, serta kebersihan dalam Bus Damri Bandara. Sebaran frekuensi menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dengan rata-rata 3,64. Jumlah item yang paling banyak adalah saya merasa puas dengan fasilitas bus damri bandara yang dalam keadaan baik.

#### 6) Keamanan Lingkungan

Keamanan lingkungan merupakan salah satu faktor penunjang kepuasan masyarakat yang menginginkan keamanan dari bahaya dan resiko. Sejalan dengan dengan Pasolong mengatakan, keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun saran yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Berdasarkan observasi yang dilakukan, Bus Damri Bandara sebelum keberangkatan petugas

pengawas di setiap counter melakukan pengaturan barang bawaan (koper, tas, dan kardus) kepada setiap penumpang sesuai dengan tujuan lokasi dari setiap penumpang agar terjadi keteraturan dan keamanan finansial dari setiap penumpang. Sebaran frekuensi menunjukkan bahwa sebagian besar menyatakan setuju dengan rata-rata 3,84. Jumlah item yang paling banyak adalah saya merasa puas dengan pelayanan bus damri bandara yang tidak memberikan resiko dalam pelayanannya. Data yang didapatkan diketahui bahwa yang memilih jawaban paling banyak pada indikator Kedisiplinan petugas pelayanan adalah item soal nomor 1 sebesar 380 atau 33,99. Pada indikator kemampuan petugas pelayanan adalah item soal nomor 2 sebesar 392 atau 33,94. Indikator kewajaran biaya pelayanan adalah item soal nomor 1 sebesar 375 atau 33,97. Pada indikator kepastian biaya pelayanan adalah item soal nomor 1 sebesar 378 atau 34,49. Pada indikator kenyamanan lingkungan adalah item soal nomor 2 sebesar 376 atau 34,40 dan Pada Indikator keamanan lingkungan adalah item soal nomor 2 sebesar 396 atau 34,35. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa indikator pada kepuasan pelanggan yang memiliki rata-rata persentase tertinggi adalah Kemampuan petugas pelayanan sebesar 3,85.

Kepuasan Pelanggan pada Bus Damri Bandara di Kota Makassar baik karna persentase dari kepuasan pelanggan memiliki nilai-nilai yang tinggi atau persentase yang tinggi. Nilai Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan tinggi yang artinya pelanggan sangat puas atas pelayanan atau kinerja pemberi layanan Bus Damri Bandara di Kota Makassar Berdasarkan tabel uji validitas dapat diketahui apakah butir-butir pertanyaan valid atau tidak valid. Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa semuanya valid

untuk variabel Tangible (Terjamah), Realibility (Handal), Competence (Kompeten), Security (Aman), Mengerti akan pelanggan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kewajaran biaya, Kepastian biaya, Kenyamanan lingkungan, Keamanan lingkungan. karena nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel = 0,195. Butir yang mempunyai validitas tertinggi adalah nomor butir instrumen 26 dengan koefisien korelasi 0,920 dan paling rendah adalah nomor butir instrumen 31 dengan koefisien korelasi 0,751.

Indikator-indikator yang tertinggi dari rata-rata jumlah koefisien korelasinya pada variabel kualitas pelayanan adalah Tangibel (Terjamah) dengan koefisien korelasinya 0,865, kemudian Understanding the Customer (Mengerti akan pelanggan) dengan koefisien korelasinya 0,847, Kompeten (Kompeten) dengan koefisien korelasi 0,843, Reliability (Handal) dengan koefisien korelasi 0,837 dan terakhir adalah Security (Aman) dengan koefisien korelasi 0,815.

Sedangkan pada variabel kepuasan pelanggan yang tertinggi adalah kedisiplinan petugas pelayanan dengan koefisien korelasi 0,881, Kewajaran biaya dengan koefisien korelasi 0,849, Kemampuan petugas pelayanan dengan koefisien korelasi 0,845, Kepastian biaya dengan koefisien korelasi 0,834, kenyamanan lingkungan dengan koefisien korelasi 0,831 dan pada keamanan lingkungan dengan koefisien korelasi 0,799

Pada indikator Kualitas Pelayanan, Tangible (Terjamah) nomor instrument yang tertinggi adalah nomor 2 (0,893), Realibility (Handal) yang tertinggi adalah pada nomor butir 2 (0,886), Competence (Kompeten) yang tertinggi adalah pada butir nomor 2 (0,880), Security (Aman) yang tertinggi adalah pada butir nomor 2 (0,856) dan Mengerti

akan pelanggan yang paling tertinggi adalah butir nomor 2 (0,905), Kedisiplinan petugas pelayanan yang paling tertinggi adalah butir nomor 1 (0,902), Kemampuan petugas pelayanan yang paling tertinggi adalah butir nomor 1 (0,880), Kewajaran biaya yang paling tertinggi adalah butir nomor 2 (0,892), Kepastian biaya yang paling tertinggi adalah butir nomor 2 (0,920), Kenyamanan lingkungan yang paling tertinggi adalah butir nomor 1 (0,864), Sedangkan pada indikator keamanan pelayanan yang paling tertinggi adalah butir nomor 3 (0,831).

Nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,429. Output tersebut memperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,184 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 18% dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel kualitas pelayanan.

Diketahui nilai Costant (a) sebesar 4.448. Sedangkan nilai Kualitas Pelayanan (b/Koefisien korelasi) sebesar 0,458 serta nilai t hitung sebesar 4,697 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Regresi diperoleh nilai t hitung sebesar  $4,697 > t$  tabel 1,985. Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan Kepuasan Pelanggan karna setiap penambahan nilai Kualitas Pelayanan maka Kepuasan Pelanggan juga bertambah. Apabila Pelayanan yang diberikan kurang menyenangkan maka Kepuasan Pelanggan juga akan kurang. Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan merupakan tujuan utama dalam perusahaan, tanpa pelanggan perusahaan

tidak akan ada dan nilai asetnya sangat kecil.

Dalam Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Tangible telah memenuhi standar atau sudah baik, Realibility atau kehandaln petugas pelayanan di Bus Damri Bandara sudah baik, Competence atau kompeten petugas dalam melayani pelanggan sudah baik, Security atau keamanan yang diberikan telah baik, dan Understanding the Costumer atau mengerti akan pelanggan di Bus Damri Bandara Kota Makassar sudah baik karna memiliki persentasi tinggi.

Kepuasan Pelanggan terdiri dari Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sudah memuaskan, Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sudah memuaskan, Kewajaran biaya di Bus Damri Bandara sudah memuaskan, Kepastian biaya di Bus Damri Bandara sudah memuaskan, Kenyamanan lingkungan sudah memuaskan dan yang terakhir Keamanan Lingkungan Bus Damri Bandara juga sudah memuaskan.

## 9. KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Damri Bandara di Kota Makassar dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada Bus Damri Bandara di Kota Makassar baik karna persentase dari kualitas pelayanan memiliki nilai-nilai yang tinggi atau persentase yang tinggi. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata presentase tertinggi pada kualitas pelayanan adalah *Tangibles* sebesar 3,87.
2. Indikator pada kepuasan pelanggan yang memiliki rata-rata persentase tertinggi adalah Kemampuan petugas pelayanan sebesar 3,85. Kepuasan Pelanggan pada Bus Damri Bandara di Kota Makassar baik karna persentase dari kepuasan pelanggan

memiliki nilai-nilai yang tinggi atau persentase yang tinggi. Nilai Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan tinggi yang artinya pelanggan sangat puas atas pelayanan atau kinerja pemberi layanan Bus Damri Bandara di Kota Makassar

3. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan karna nilai t hitung lebih besar dari t tabel (Terlampir) dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 18% dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel kualitas pelayanan.

## 10. DAFTAR PUSTAKA

### Rujukan dari Buku

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. 2015. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Makassar : CV. Berkah Utami.

Adya Barata, Atep. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Cetakan ketiga. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Ainur Rohman, Ahmad. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Cetakan Kedua. Malang: Program Sekolah PLACIDS (*Public Policy Analysis and Community Development Studies*) dan KID (Komunitas Indonesia untuk Demokrasi)

Indrawan, Rully dan Poppy Yaniawati. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Campuran untuk Manajemen, Pembangunan dan Pendidikan (Revisi)*. Bandung: PT Refika Aditama

Iqbal, Muhammad. 2007. *Pelayanan yang Memuaskan*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta.

Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Negara*. Cetakan Pertama. Bandung: Alfabeta.

Poltak Sinambela, Lijan. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT Bumi Aksara

Rahman Kadir, Abd. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa: Pendekatan Integratif antara Teori dan Implementasi*. Cetakan Pertama. Bogor: IPB Press.

Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik – Teori dan Aplikasi Good Governance*. Cetakan Pertama. Bandung: PT. Refika Aditama.

Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Cetakan Kedua. Bandung: PT. Refika Aditama.

Sugiyono, 2016. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan Ke-23. Bandung: Alfabeta.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Cetakan Pertama. Bandung: PT. Refika Aditama.

### Rujukan dari Dokumen Resmi

Peraturan Pemerintah RI No. 31 tahun 2002 tentang Perum Damri.

Undang Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

### Rujukan dari Jurnal

Hasibuan, Putri Handayani. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengguna jasa Damri di Bandara Soekarno-Hatta (Online)*. Jakarta:

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN  
Syarif Hidayatullah.

Soedarsono, Dewi K. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Shuttle Bus Terhadap kepuasan Pelanggan Bus Primajasa Batununggal Indah Bandung (Online)*. Bandung: Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.

**Rujukan dari Skripsi**

Nuraeni, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan PT.PLN (Persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kabupaten Sinjai (Studi Kasus Pelanggan Rumah Tangga Tarif 900 Va) (Online)*. Makassar: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar.

